

---

## ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. CST INDONESIA MELALUI MODEL ANALISIS KUANTITATIF “TEV”

---

Saparudin<sup>1</sup>, Tyas Eka Kurnia  
Email: saparudin\_st@yahoo.com<sup>1</sup>

---

### Penulis

**Saparudin** menamatkan pendidikan Sarjana Teknik Industri di IST Al-Kamal dan Magister Teknik Industri Universitas Indonesia. Saat ini bekerja di Pusat Pengkajian Kebijakan Difusi Teknologi, Deputi Bidang Pengkajian Kebijakan Teknologi – Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) sebagai Perekayasa Muda.

Bidang Peminatan : Sistem Pengambilan Keputusan, Estimasi Dan Analisis Biaya

---

### Abstract

*This paper describes the measurement of customer satisfaction for service quality at English course company using “TEV” Quantitative Analysis Model. This study not only measures customer satisfaction from one dimension of service quality but from five dimension of service quality. This study have analysis dimension of service quality which to be priority for customer from specialist aspect. Data processing was performed with TEV Quantitative Analysis Model that is weighted with Delphi Method and the Expected Value of performance assessment. Results from this study that the assessment of customer satisfaction for service quality corporate are categorized on a scale of four with a very satisfaction value 3.28. Of the 23 indicators measured, there are 16 indicators that are categorized very satisfaction, seven indicators of satisfaction categorized, zero indicators of disappointed, and zero indicator is considered very disappointed.*

---

### Keywords

*TEV quantitative analysis, analysis model, customer satisfaction, service quality, delphi*

## 1. PENDAHULUAN

Semakin tingginya tingkat persaingan usaha memaksa perusahaan baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa untuk meningkatkan daya saing dan kinerja perusahaannya agar tetap eksis dan berkembang. Salah satu aspek yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan baik pelayanan dalam pengertian ekspektasi pelanggan maupun dalam suatu proses standar yang telah ditetapkan dan harus dipenuhi oleh perusahaan demi kepuasan pelanggan.

Agar mendapatkan loyalitas dari pelanggan haruslah didukung oleh pelayanan yang dapat mewartakan dua kebutuhan pelanggan tersebut, sehingga peningkatan akan kepuasan pelanggan dapat disadari oleh perusahaan, dan berkesinambungan.

Melihat kenyataan yang terjadi, maka usaha peningkatan kepuasan pelanggan haruslah didukung oleh usaha yang dapat mengukur, menganalisa dan menyentuh akar masalah dari kepuasan pelanggan. Usaha mengukur dan menganalisa peningkatan kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menghambat kepuasan, keinginan pelanggan, serta bagaimana cara mengatasinya.

Proses pengukuran dan analisa kualitas pelayanan membutuhkan alat penunjang analisa kualitas pelayanan yang tepat karena suatu proses yang terkait dengan berbagai faktor-faktor kebutuhan dengan kualitas pelayanan yang baik, serta tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Dibutuhkan metoda yang tepat untuk mengetahui, mensinergikan, serta mengukur faktor-faktor kebutuhan, kualitas pelayanan, serta tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini tentunya dapat membantu perusahaan baik dalam hal biaya, kualitas maupun pengambilan kebijakan. Untuk itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisa variabel kualitas, dan kebijakan kualitas pelayanan, dengan harapan perusahaan dapat mampu mengidentifikasi variabel kualitas apa yang perlu diprioritaskan terlebih dahulu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dalam memenuhi keinginan konsumen.

Tulisan ini mencoba mengukur kepuasan pelanggan di PT CST Indonesia dengan menggunakan Model Analisis Kuantitatif "TEV".

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1997), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut UU

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 2, “Pelanggan adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

## 2.2 Kualitas Jasa

Menurut Hardiyati (2010) *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan, (*perceived service*). *perceived service = expected service* kualitas baik, *perceived service > expected service* kualitas ideal, *perceived service < expected service* kualitas buruk. Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Karakteristik jasa sebagai berikut (Kotler, 2000 : 48) : tidak berwujud (*intangibility*), tidak dipisahkan (*inseparability*), keanekarupaan (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*)

Terdapat sepuluh dimensi yang menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Nyata)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Kesigapan)
4. *Competence* (Kompetensi)
5. *Courtesy* (Kesopan-santunan)
6. *Credibility* (Kredibilitas)
7. *Security* (Keamanan)
8. *Access* (Akses)
9. *Communication* (Komunikasi)
10. *Understanding the customer* (Memahami)

Sepuluh kriteria tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut : *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (*empati*), *responsiveness* (ketanggapan).

## 2.3 Model Analisis Kuantitatif TEV

### 2.3.1 *Decision Tree* (Pohon Keputusan)

Pada pohon keputusan dibagi menjadi beberapa layar bertingkat hingga dapat mencerminkan operasionalisasi data yang dapat diukur. Pohon keputusan pada layar pertama yang disebut dimensi, pada layar kedua pohon keputusan disebut indikator, pada layar ketiga yang disebut sebagai parameter, layar keempat maka unsurnya disebut sebagai kategori.

### 2.3.2 Metode Delphi (*Delphi Method*)

Metode pembobotan dilakukan sebagai berikut:

1. Jumlah pakar yang dilibatkan sebagai tim eksternal dalam rangka pengumpulan pendapat untuk pembobotan, idealnya adalah 5 kali lipat jumlah unsur maksimum dalam kelompok setiap cabang pohon keputusan optimal, atau minimum 20 pakar.
2. Kepada seluruh pakar yang terlibat disodorkan daftar pertanyaan yang intinya adalah memberikan pembobotan setiap unsur yang berada pada masing-masing anak cabang pohon keputusan optimal tersebut.
3. Analisis pembobotan dilakukan dengan menggunakan formula berikut:

$$A = \frac{\sum_{j=1}^m a_{ij}(m+1-j)}{\sum_{k=1}^m nk} \quad (1)$$

i=1,2,3,.....m

Keterangan:

$A_i$  = Nilai bobot unsur ke-i

$a_{ij}$  = Jumlah pakar yang menilai  $A_i$  sebagai peringkat ke-j

$n$  = Jumlah seluruh pakar yang melakukan pembobotan

$m$  = Jumlah unsur dalam kelompok setiap anak cabang pohon keputusan

### 2.3.2 *Expected Value* (Nilai Harapan)

*Expected Value* (nilai harapan) adalah suatu pendekatan untuk melakukan penilaian terhadap setiap cabang alternatif penyelesaian masalah maupun setiap grup anak cabang turunannya dalam pohon keputusan. Nilai yang diwakili oleh data kuantitatif atau kualitatif (kategorikal) juga memiliki bobot kepentingan (probabilistik) dari setiap unsur cabang pohon keputusan. Jumlah dari hasil penggandaan kedua unsur nilai (probabilistik dan kategorikal) seluruh anak cabang alternatif penyelesaian masalah diprediksikan sebagai nilai harapan sebuah pohon keputusan secara total. Nilai harapan diperoleh dari sekelompok data operasional (indikator atau parameter ukur) di tingkat hierarki yang paling bawah. Formula *Expected Value* adalah sebagai berikut:

$$EV(X) = \sum_{i=1}^n k_i p_i \quad (2)$$

Keterangan:

X = Indikator yang dinilai.  $k_i$  = Nilai kategori jawaban parameter ke-i

$P_i$  = Probabilitas responden yang menilai parameter ke-i sebesar  $k_i$ .

$n$  = Banyaknya parameter yang tercakup dalam indikator.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Menentukan topik yang akan dipilih yaitu Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. CST INDONESIA Melalui Model Analisis Kuantitatif “TEV” serta mencari jurnal dan studi literatur untuk melakukan penelitian.
- b) Mempelajari teori-teori yang berhubungan dengan topik yang diteliti melalui buku – buku referensi yang bersangkutan serta dikaitkan dengan perkuliaha
- c) Melakukan penelitian diperusahaan jasa pendidikan kursus bahasa Inggris.
- d) Wawancara secara langsung dengan siswa-siswa atau dengan pihak yang berwenang untuk data yang bersangkutan.
- e) Memberikan kuesioner kepada siswa – siswa dan orang tua siswa.
- f) Membuat *Decision Tree* (Pohon keputusan).
- g) Melakukan pembobotan dengan pendekatan metode *Delphi*.
- h) Melakukan penilaian kinerja dengan *Expected Value*.
- i) Melakukan analisa terhadap kepuasan pelanggan dan menarik kesimpulan dari penelitian.

### 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pengumpulan Dan Pengolahan Data

##### 4.1.1 Membuat *Decision Tree* (Pohon Keputusan)

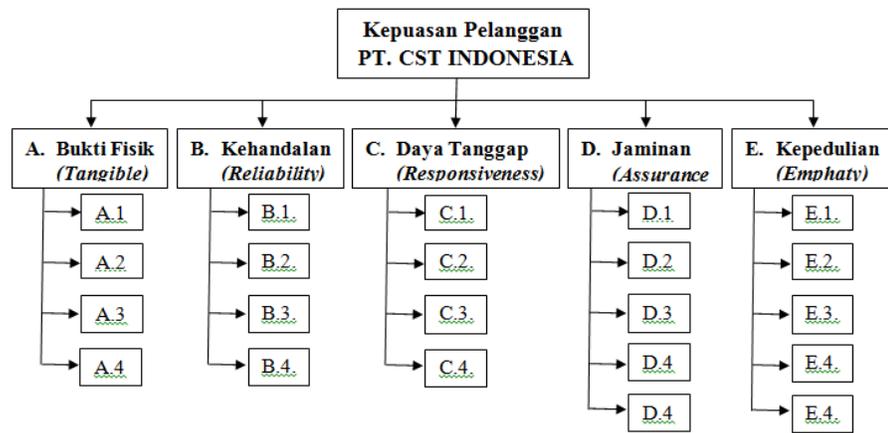
PT. CST INDONESIA memiliki 5 (lima) sasaran variabel/parameter kualitas jasa yang hendak dicapai. Bobot setiap sasaran variabel kualitas jasa tidak sama menurut tingkat urgensinya terhadap pencapaian obyek kepuasan pelanggan PT. CST INDONESIA, setiap sasaran variabel kualitas jasa tersebut mengandung beberapa indikator yang jumlahnya tidak sama.

Tabel 1. Sasaran Variabel/Parameter Kualitas Jasa dan indikatornya

<b>A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>	
A1	Bangunan, Interior, dan Eksterior CST center Poris bagus, menarik, dan tertata dengan rapi.
A2	Ruang kelas, <i>lobby</i> , perpustakaan, <i>toilet</i> , ruang nonton, dan parkir CST center Poris bersih dan nyaman.
A3	Fasilitas yang diberikan oleh CST center Poris lengkap dan sesuai harapan.
A4	Karyawan dan guru CST center Poris bersih, rapi, dan menarik.
<b>B. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	
B1	<i>Students service</i> memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
B2	<i>Students service</i> memberikan prosedur yang cepat dan tidak berbelit-belit saat melayani siswa/orang tua/ wali siswa.
B3	Pelayanan yang diberikan oleh <i>students service</i> , guru, dan <i>security</i> sudah sesuai harapan.
B4	Guru CST center Poris mengajar dengan baik dan penuh perhatian.
<b>C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	
C1	<i>Students service</i> , guru, dan <i>security</i> tanggap terhadap keluhan dan saran dari siswa/orang tua/ wali siswa.
C2	<i>Students service</i> , guru, dan <i>security</i> siap membantu siswa/orang tua/ wali siswa bila mengalami kesulitan.
C3	<i>Students service</i> , guru, dan <i>security</i> cepat dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh siswa/orang tua/ wali siswa.
C4	<i>Students service</i> , <i>security</i> , dan guru menjalin komunikasi yang baik kepada siswa/orang tua/ wali siswa.
<b>D. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	
D1	<i>Students service</i> , guru, dan <i>security</i> ramah dalam melayani siswa/orang tua/wali siswa.
D2	<i>Students service</i> , dan <i>security</i> menjamin keamanan siswa yang belajar di CST center Poris.
D3	Guru CST center Poris kompeten dalam bidangnya.
D4	<i>Students service</i> memberikan informasi yang siswa/orang tua/ wali siswa butuhkan dengan jelas.
D5	CST center Poris menjamin kerahasiaan data pribadi siswa/orang tua/ wali siswa dari pihak yang tidak berkepentingan.
D6	Materi pembelajaran yang diberikan menunjang

	kemampuan berbahasa Inggris siswa.
<b>E. Kepedulian (<i>Emphaty</i>)</b>	
E1	Tersedia layanan bagi siswa untuk membantu masalah dalam belajar Bahasa Inggris.
E2	Tersedia layanan bagi siswa/orang tua/ wali siswa untuk menyampaikan kritik dan saran.
E3	CST center Poris mengerti keinginan siswa/orang tua/ wali siswa.
E4	CST center Poris mengutamakan keamanan & kenyamanan siswa/orang tua/wali siswa.
E5	CST center Poris memberikan perhatian kepada siswa/orang tua/ wali siswa.

Tabel di atas digambarkan dalam *Decision Tree* (Pohon Keputusan) di bawah ini.



Gambar 1. *Decision Tree* (Pohon Keputusan)

#### 4.1.2 Pendekatan Metode Delphi

Kuesioner yang telah diisi oleh 30 pakar untuk mengetahui pembobotan pada masing-masing unsur tersebut dengan formula *Delphi Method* (Metode Delphi), yaitu :

$$A = \frac{\sum_{j=1}^m a_{ij}(m+1-j)}{\sum_{k=1}^m nk} \quad (1)$$

$i=1,2,3,\dots,m$

Keterangan:

$A_i$  = Nilai bobot unsur ke- $i$

$a_{ij}$  = Jumlah pakar yang menilai  $A_i$  sebagai peringkat ke- $j$

$n$  = Jumlah seluruh pakar yang melakukan pembobotan

$m$  = Jumlah unsur dalam kelompok setiap anak cabang pohon keputusan

## 1. Layar Pertama

Tabel 2. Perhitungan Bobot Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT.CST  
Indonesia

Tingkat Kepentingan unsur ke :	1	2	3	4	5	Nilai Bobot
A. Bukti Fisik (Tangible)	8	10	4	5	3	0.23
B. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	10	8	7	3	2	0.25
C. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3	3	8	12	4	0.18
D. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	5	5	5	4	11	0.18
E. Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	4	4	6	6	10	0.17

### Contoh Perhitungan :

A

$$= \frac{8(5 + 1 - 1) + 10(5 + 1 - 2) + 4(5 + 1 - 3) + 5(5 + 1 - 4) + 3(5 + 1 - 5)}{30(1 + 2 + 3 + 4 + 5)}$$

$$= \frac{105}{450} = 0.23$$

B

$$= \frac{10(5 + 1 - 1) + 8(5 + 1 - 2) + 7(5 + 1 - 3) + 3(5 + 1 - 4) + 2(5 + 1 - 5)}{30(1 + 2 + 3 + 4 + 5)}$$

$$= \frac{111}{450} = 0.25$$

## 2. Layar Kedua

Tabel 3. Hasil Penilaian Bobot Para Pakar Untuk Tiap Indikator Cabang

A. Bukti Fisik (Tangible)		1	2	3	4	Nilai Bobot
1	Bangunan, Interior, dan Eksterior CST center Poris bagus, menarik , dan tertata dengan rapi.	9	5	7	9	0.25
2	Ruang kelas, lobby, perpustakaan, toilet, ruang nonton, dan parkir CST center Poris bersih dan nyaman.	11	9	8	2	0.30
3	Fasilitas yang diberikan oleh CST center Poris lengkap dan sesuai harapan.	9	8	6	7	0.26
4	Karyawan dan guru CST center Poris bersih, rapi, dan menarik.	1	8	9	12	0.19

### Contoh Perhitungan:

$$A1 = \frac{9(4+1-1)+5(4+1-2)+7(4+1-3)+9(4+1-4)}{30(1+2+3+4)} = \frac{74}{300} = 0.25$$

$$A2 = \frac{11(4+1-1)+9(4+1-2)+8(4+1-3)+2(4+1-4)}{30(1+2+3+4)} = \frac{89}{300} = 0.30$$

<b>B. Kehandalan (Reliability)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Nilai Bobot</b>
1	Students service memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.	11	10	5	4	0.29
2	Students service memberikan prosedur yang cepat dan tidak berbelit-belit saat melayani siswa/orang tua/ wali siswa.	4	7	11	8	0.22
3	Pelayanan yang diberikan oleh students service, guru, dan security sudah sesuai harapan.	3	7	11	9	0.21
4	Guru CST center Poris mengajar dengan baik dan penuh perhatian.	12	6	3	9	0.27

<b>C. Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Nilai Bobot</b>
1	Students service, guru, dan security tanggap terhadap keluhan dan saran dari siswa/orang tua/ wali siswa.	8	9	11	2	0.28
2	Students service, guru, dan security siap membantu siswa/orang tua/ wali siswa bila mengalami kesulitan.	3	9	8	10	0.22
3	Students service, guru, dan security cepat dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh siswa/orang tua/ wali siswa.	6	10	4	10	0.24
4	Students service, security, dan guru menjalin komunikasi yang baik kepada siswa/orang tua/ wali siswa	13	2	7	8	0.27

<b>D. Jaminan (Assurance)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Nilai Bobot</b>
1	Students service, guru, dan security ramah dalam melayani siswa/orang tua/wali siswa.	4	6	5	7	6	2	0.17
2	Students service, dan security menjamin keamanan siswa yang belajar di CST center Poris.	5	3	7	5	10	0	0.17
3	Guru CST center Poris kompeten dalam bidangnya.	9	8	8	2	2	1	0.22
4	Students service memberikan informasi yang siswa/orang tua/ wali siswa butuh kan dengan jelas.	1	7	4	9	7	2	0.16
5	CST center Poris menjamin kerahasiaan data pribadi siswa/orang tua/ wali siswa dari pihak yang tidak berkepentingan.	0	4	1	5	0	20	0.09
6	Materi pembelajaran yang	11	2	5	4	5	3	0.19

	diberikan menunjang kemampuan berbahasa Inggris siswa.						
--	--	--	--	--	--	--	--

<b>E. Kepedulian (<i>Emphaty</i>)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nilai Bobot</b>
1	Tersedianya layanan bagi siswa untuk membantu masalah dalam belajar Bahasa Inggris.	11	3	7	8	1	0.23
2	Tersedianya layanan bagi siswa/orang tua/ wali siswa untuk menyampaikan kritik dan saran.	4	4	10	3	9	0.18
3	CST center Poris mengerti keinginan siswa/orang tua/ wali siswa.	7	7	5	7	4	0.21
4	CST center Poris mengutamakan keamanan & kenyamanan siswa/orang tua/wali siswa.	6	11	4	3	6	0.22
5	CST center Poris memberikan perhatian kepada siswa/orang tua/ wali siswa	2	5	4	9	10	0.16

#### 4.1.3 Aplikasi *Expected Value*

Skala pengukuran (penilaian) yang digunakan adalah Likert 4 (empat) jenjang dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sangat tidak puas (1-1.75)
2. Tidak puas (1.76-2.50)
3. Puas (2.51-3.25)
4. Sangat puas (3.26-4.00)

Dari 50 pelanggan yang CST Center Poris sebagai responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diajukan. Jawaban untuk seluruh indikator sesuai dengan kategori skala pengukuran (penilaian) yang digunakan, dan menggunakan formula *expected value*, yaitu :

$$EV(X) = \sum_{i=1}^n k_i p_i \quad (2)$$

Keterangan:

X = Indikator yang dinilai.

$k_i$  = Nilai kategori jawaban parameter ke-i

$P_i$  = Probabilitas responden yang menilai parameter ke-i sebesar  $k_i$ .

$n$  = Banyaknya parameter yang tercakup dalam indikator.

Bobot/probabilitas : 
$$A_i = \frac{\sum a_{ij}}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

$A_i$  = nilai bobot indikator ke-i

$\sum a_{ij}$  = jumlah responden yang menilai indikator ke-i pada kategori ke-j

n = jumlah seluruh responden yang menilai

**A. Expected Value Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dan Indikatornya**

1. **Expected value indikator** “Bangunan, Interior, dan Eksterior CST center Poris bagus, menarik , dan tertata dengan rapi” (A1).

Kategori	Jumlah Responden	probabilitas/bobot	EV
1	0	0	0
2	2	0.04	0.08
3	30	0.6	1.8
4	18	0.36	1.44
$\Sigma$	50	1	3.32

**Perhitungan :**

$$EV (A1) = 1(0) + 2(0.04) + 3(0.6) + 4(0.36) = 3.32 \text{ (sangat puas)}$$

Selanjutnya dihitung pula *expected value* untuk indikator lainnya sebagai berikut:

- a. *Expected value* indikator ruang kelas, lobby, perpustakaan, toilet, ruang nonton, dan parkir CST center Poris bersih dan nyaman(A2).  
 $EV (A2) = 1(0.04)+2(0.08)+3(0.56)+4(0.32) = 3.16 \text{ (puas)}$
- b. *Expected value* indikator fasilitas yang diberikan oleh CST center Poris lengkap dan sesuai harapan(A3).  
 $EV (A3) = 1(0.06)+2(0.14)+3(0.64)+4(0.16) = 2.9 \text{ (puas)}$
- c. *Expected value* indikator karyawan dan guru CST center Poris bersih, rapi, dan menarik(A4).

$$EV (A4) = 1(0)+2(0.08)+3(0.56)+4(0.36) = 3.28 \text{ (sangat puas)}$$

Indikator-indikator di atas merupakan penentu dimensi bukti fisik (*tangible*) sehingga merupakan faktor-faktor yang menentukan nilai harapan bagi dimensi bukti fisik (*tangible*). **Expected value dimensi** bukti fisik (*tangible*) adalah :

Indikator	nilai	bobot/probabilitas	EV
A1	3.32	0.25	0.82
A2	3.16	0.30	0.94
A3	2.9	0.26	0.76
A4	3.28	0.19	0.63
			3.15

**Perhitungan :**

$$EV (\text{Bukti Fisik}) = 3.32(0.25)+3.16(0.30)+2.9(0.26)+3.28(0.19) = 3.15 \text{ (puas)}$$

**B. Expected Value Dimensi Kehandalan (Reliability) dan Indikatornya**

1. *Expected value* indikator *Students service* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (B1).

$$EV (B1) = 1(0)+2(0.1)+3(0.6)+4(0.3) = 3.2 \text{ (puas)}$$

2. *Expected value* indikator *Students service* memberikan prosedur yang cepat dan tidak berbelit-belit saat melayani siswa/orang tua/ wali siswa (B2).

$$EV (B2) = 1(0)+2(0.08)+3(0.56)+4(0.36) = 3.28 \text{ (sangat puas)}$$

3. *Expected value* indikator Pelayanan yang diberikan oleh *students service*, guru, dan *security* sudah sesuai harapan (B3).

$$EV (B3) = 1(0.02)+2(0.06)+3(0.6)+4(0.3) = 3.22 \text{ (puas)}$$

4. *Expected value* indikator Guru CST center Poris mengajar dengan baik dan penuh perhatian (B4).

$$EV (B4) = 1(0.02)+2(0.08)+3(0.38)+4(0.52) = 3.4 \text{ (sangat puas)}$$

Indikator-indikator di atas merupakan penentu dimensi kehandalan (*reliability*) sehingga merupakan faktor-faktor yang menentukan nilai harapan bagi dimensi kehandalan (*reliability*). *Expected value* dimensi kehandalan (*reliability*) adalah :

Indikator	nilai	Bobot/probabilitas	EV
B1	3.2	0.29	0.94
B2	3.28	0.22	0.73
B3	3.22	0.21	0.69
B4	3.4	0.27	0.92
			3.28

EV (Kehandalan) = 3.32(0.25)+3.16(0.30)+2.9(0.26)+3.28(0.19) = 3.15 (puas). Demikian seterusnya dihitung *expected value* untuk semua Dimensi dan indikatornya, sebagaimana disarikan berikut ini.

Tabel 4. *Expected Value* Untuk Indikator Kepuasan Pelanggan PT. CST Indonesia Center Poris

No.	Dimensi	Indikator	EV Indikator	Range	Kategori
1	Bukti Fisik (Tangible)	A1	3.32	3.26 – 4.00	Sangat Puas
2		A2	3.16	2.51 – 3.25	Puas
3		A3	2.9	2.51 – 3.25	Puas
4		A4	3.28	3.26 – 4.00	Sangat Puas
1	Kehandalan	B1	3.2	2.51 – 3.25	Puas
2		B2	3.28	3.26 – 4.00	Sangat Puas

3	(Reliability)	B3	3.22	2.51 – 3.25	Puas
4		B4	3.4	3.26 – 4.00	Sangat Puas
1	Daya Tanggap (Responsiveness)	C1	3.02	2.51 – 3.25	Puas
2		C2	3.3	3.26 – 4.00	Sangat Puas
3		C3	3.32	3.26 – 4.00	Sangat Puas
4		C4	3.3	3.26 – 4.00	Sangat Puas
1	Jaminan (Assurance)	D1	3.5	3.26 – 4.00	Sangat Puas
2		D2	3.3	3.26 – 4.00	Sangat Puas
3		D3	3.36	3.26 – 4.00	Sangat Puas
4		D4	3.32	3.26 – 4.00	Sangat Puas
5		D5	3.48	3.26 – 4.00	Sangat Puas
6		D6	3.3	3.26 – 4.00	Sangat Puas
1	Kepedulian (Emphaty)	E1	3.26	3.26 – 4.00	Sangat Puas
2		E2	3.18	2.51 – 3.25	Puas
3		E3	3.02	2.51 – 3.25	Puas
4		E4	3.26	3.26 – 4.00	Sangat Puas
5		E5	3.34	3.26 – 4.00	Sangat Puas

Tabel 5. *Expected Value* Untuk Dimensi Kepuasan Pelanggan PT. CST Indonesia Center Poris

No.	Dimensi	EV Indikator	Range	Kategori
1	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	3.15	2.51 – 3.25	Puas
2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	3.28	3.26 – 4.00	Sangat Puas
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3.23	2.51 – 3.25	Puas
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3.39	3.26 – 4.00	Sangat Puas
5	Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	3.21	2.51 – 3.25	Puas

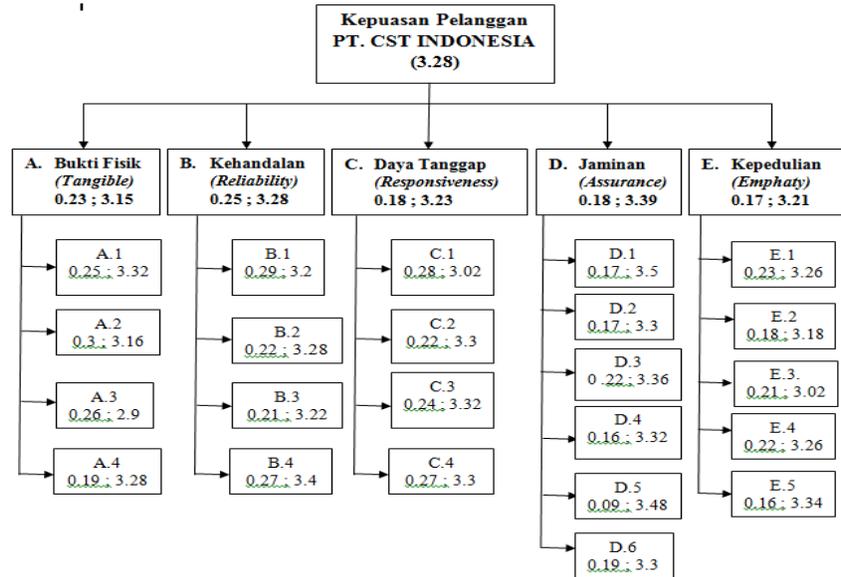
Oleh karena itu nilai harapan (*expected Value*) Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. CST Indonesia Center Poris dapat dihitung dengan menggunakan formula (2), dan hasilnya adalah :

Dimensi	Expected Value	Bobot/Probabilitas
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	3.15	0.23
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	3.28	0.25
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3.23	0.18
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3.39	0.18
Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	3.21	0.17

EV (Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. CST Indonesia Center Poris)  
 $= 3.15(0.23) + 3.28(0.25) + 3.23(0.18) + 3.39(0.18) + 3.21(0.17) = 3.28$   
 (sangat puas)

## 4.2 ANALISA

Dari pembahasan pada bagian di atas, dapat dibuat ringkasannya sebagai berikut:



Gambar 2. Pohon Keputusan dan Nilai Harapan

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa nilai harapan (*expected value*) dari kepuasan pelanggan PT. CST Poris adalah 3, 28 dan dapat dikategorikan sebagai **sangat puas**. Namun demikian, tentunya tidak boleh berpuas diri, perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga semakin meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan memunculkan loyalitas.

Untuk itu, perlu dibuat semacam strategi mempertahankan dan meningkatkan kinerja PT. CST Poris yang dapat dibuat per dimensi pengukuran dan dituliskan sebagai berikut:

Tabel 6. Strategi Mempertahankan dan Meningkatkan Kinerja PT. CST Poris

Dimensi	Strategi
Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	membuat indikator ini lain dari pesaing dan memiliki nilai tambah bagi pelanggan, peka terhadap kebutuhan fasilitas terutama fasilitas penunjang kegiatan belajar mengajar.
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	membuat SOP untuk <i>students service</i> , win-win solution kepada pelanggan.
Daya Tanggap ( <i>Resposiveness</i> )	menyediakan media komunikasi yang cepat untuk menjadi wadah

	menerima dan menanggapi keluhan, interview berkala, pendekatan personal.
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	lebih memperhatikan siswa, menentukan standar tertentu pada perekrutan guru, melakukan survey untuk semua tingkatan belajar di PT. CST Indonesia khususnya CST Center Poris tentang materi yang diberikan agar dapat selalu melakukan penyempurnaan.
Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	media komunikasi yang cepat dan tepat untuk menjadi wadah menerima dan menanggapi kritik dan saran.

## 5. PENUTUP

Setelah melakukan pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. CST Indonesia khususnya CST Center Poris, beberapa hal yang dapat disampaikan antara lain:

1. Perusahaan harus memperhatikan indikator-indikator dari dimensi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang memiliki nilai kinerja yang masih kurang.
2. Sebaiknya pihak manajemen PT. CST Indonesia khususnya CST Center Poris melakukan pengembangan dengan memperhatikan urutan prioritas.
3. Peningkatan dan pengembangan kualitas pelayanan PT. CST Indonesia khususnya CST Center Poris untuk kepuasan pelanggan perlu dilakukan, walaupun dari hasil penelitian di atas sudah dikategorikan sangat puas.
4. Keandalan mempunyai pengaruh terbesar pertama terhadap kepuasan pelanggan. Indikator keandalan yang dominan “Guru CST center Poris mengajar dengan baik dan penuh perhatian” Dalam kaitannya dengan keandalan, keandalan guru CST center Poris dalam mengajar, dikategorikan sangat memuaskan oleh pelanggan, perusahaan harus mampu mempertahankan jika perlu lebih ditingkatkan lagi. Misalnya, adanya guru tetap yang selalu siap sedia untuk membantu permasalahan belajar siswa. Prosedur pelayanan juga diharapkan tidak berbelit-belit dan juga dapat diupayakan penambahan fasilitas internet, sehingga siswa CST yang berada diluar tetap mendapat informasi dan konsultasi via internet (belajar *online*).
5. Bukti fisik mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan pelanggan. Indikator bukti fisik yang dominan “Ruang kelas, lobby,

perpustakaan, toilet, ruang nonton, dan parkir CST center Poris bersih dan nyaman”. Dalam kaitannya dengan bukti fisik ruang kelas, lobby, perpustakaan, toilet, ruang nonton, dan parkir CST center Poris dikategorikan sangat memuaskan oleh pelanggan, perusahaan harus mampu mempertahankan jika perlu lebih ditingkatkan lagi. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan ruangan tetap rapi, seperti, kursi untuk tempat duduk siswa ditata secara per baris sehingga lebih rapi serta setiap ruangan selalu dibersihkan setiap saat agar terlihat bersih dan menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam memberikan pelayanan seperti penggunaan LED untuk menyampaikan informasi secara elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Landrum, Hollis etc. 2009. "The International Journal of an Emerging Transdiscipline". *Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions*, vol. 12 2009, h. 4.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT .Prenhalindo.
- Nasution, M.Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Hardiyati, Ratih. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran". Skripsi.Universitas Diponegoro. Semarang.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165
- Suharso, Puguh. 2010. *Model Analisis Kuantitatif TEV*. Jakarta : PT. Indeks
- UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (cetakan kelima). Yogyakarta: Ekonisia.